

**PROGRAMME D'INTÉGRATION À LA TÂCHE
EN MATIÈRE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

POSTE DE SERVEUR

PROGRAMME D'INTÉGRATION À LA TÂCHE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Guide d'utilisation des documents

Afin de vous soutenir dans le processus d'accueil de vos nouveaux employé(e)s, nous vous proposons un programme d'intégration à la tâche, en matière de santé et sécurité au travail, conçu tout particulièrement pour les emplois en restauration.

Ce programme d'intégration à la tâche, réalisé pour le compte de l'Association des restaurateurs du Québec, comporte diverses procédures facilitant l'accueil et l'adaptation des nouveaux employé(e)s. Ces procédures constituent une structure pour la transmission des informations pertinentes à l'intégration de l'employé(e) et à l'accomplissement de ses tâches. Ainsi, lors de la phase d'intégration, une personne-ressource, appelée *compagnon*, accompagne l'employé(e) afin de lui faire connaître l'entreprise, les politiques, ses tâches, les attentes et le soutenir dans l'accomplissement de ses nouvelles tâches.

Ce programme comprend trois documents. Le premier permet l'identification de l'employé(e) et de la personne responsable de son intégration. Le second, intitulé « *Accueil et informations générales sur l'établissement* », traite de l'information générale favorisant l'intégration de l'employé(e) à son milieu de travail. Le dernier document, titré « *Fiche d'intégration à la tâche* », présente les principales tâches, opérations, équipements utilisés et comportements sécuritaires liés à un poste de travail particulier.

**** Important :** il est à noter que les fiches d'intégration ne constituent pas des descriptions de tâches exhaustives et peuvent être adaptées en fonction des tâches et responsabilités des divers postes de votre entreprise. Si vous désirez faire personnaliser ce programme d'intégration, communiquez avec le Groupe AST qui en a effectué la conception.



6880, Louis-H.-La Fontaine
Montréal (Québec) H1M 2T2
514 527-9801 ou 1 800 463-4237



2021, rue Union, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 2S9
514-848-9899 ou 1-800-565-4343

Conseillères responsables du projet :
Pascale Bernier, Conseillère en prévention,
Nathalie Lasnier, Conseillère en ress. humaines

ACCUEIL ET INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR L'ÉTABLISSEMENT	
	Fait (✓)
Première rencontre : présentation de la mission, des activités et des objectifs de l'établissement	<input type="checkbox"/>
Présentation des valeurs et des attentes de l'établissement	<input type="checkbox"/>
Présentation de la structure de l'établissement et des conditions de travail (organigramme, horaire, avantages, etc.) Présentation du manuel des employés, s'il y a lieu	<input type="checkbox"/>
Visite des lieux de travail	<input type="checkbox"/>
Présentation du personnel et des personnes-ressources	<input type="checkbox"/>
Présentation du compagnon	<input type="checkbox"/>
Informations sur les droits et obligations de l'employé concernant la santé et la sécurité au travail : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédure à suivre en cas d'accident de travail (procédure avec la CSST) ▪ Obligation de déclarer tout accident et incident la journée même d'un événement à son supérieur immédiat ▪ Obligation de signaler rapidement toute menace à sa sécurité et à celle des autres à son supérieur immédiat 	<input type="checkbox"/>
Présentation et explication du registre des accidents, des premiers soins et des premiers secours	<input type="checkbox"/>
Information sur l'emplacement de la trousse des premiers soins et des premiers secours	<input type="checkbox"/>
Présentation des secouristes sur le lieu de travail	<input type="checkbox"/>
Explication des points suivants : les voies d'accès, les postes et le milieu de travail doivent demeurer libres et sécuritaires en tout temps	<input type="checkbox"/>
Présentation de la structure et des documents en santé et en sécurité de l'établissement : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Politique en santé et en sécurité au travail ▪ Règlements en santé et en sécurité au travail 	<input type="checkbox"/>
Présentation et explication du programme de prévention, s'il y a lieu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Endroit où est disponible le plan d'action en prévention ▪ Lecture du plan d'action en prévention 	<input type="checkbox"/>
Présentation et explication du plan d'intervention d'urgence, soit la procédure d'évacuation lors d'une situation d'urgence : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecture du plan d'intervention d'urgence ▪ Emplacement des sorties d'urgence ▪ Lieu de rassemblement ▪ Utilisation d'un extincteur ▪ Noms des ressources internes et externes disponibles en cas de situation d'urgence 	<input type="checkbox"/>
Présentation du poste, des outils et des méthodes de travail (voir les fiches d'intégration à la tâche)	<input type="checkbox"/>
Identification des besoins de formation, s'il y a lieu	<input type="checkbox"/>

**FICHE D'INTÉGRATION À LA TÂCHE
POSTE: SERVEUR**

Sommaire du poste :

Relevant du gérant, le serveur accueille et sert les clients de la salle à manger en leur offrant un excellent service selon les normes et les procédures du restaurant.

LISTE DES TÂCHES DU SERVEUR

Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Suivi	
					Explication	Mise en oeuvre
Préparer son service <i>(voir la description de tâches complète*)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Organise la mise en place des sections : aligner les tables de façon à faciliter la circulation 	---	☺ Adopter des postures sécuritaires, favoriser le travail à deux pour les charges lourdes et respecter les limites de chacun	<ul style="list-style-type: none"> Risques de blessures au dos 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Dépose la nappe sur chacune des tables 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Place en quantité suffisante et dans le bon ordre les ustensiles sur la table ainsi que les salière et poivrière 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Prend connaissance des particularités du menu du jour (soupe ou potage, légumes d'accompagnement, etc.) 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LISTE DES TÂCHES DU SERVEUR

Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Suivi	
					Explication	Mise en oeuvre
Accueillir, servir et desservir les clients <i>(voir la description de tâches complète*)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Se présente à la table des nouveaux clients le plus tôt possible 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Veille à ce que l'eau et le pain soient disponibles dès l'arrivée des clients et tout au long du repas 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Informe les clients sur le menu du jour, répond aux questions et note les commandes 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Apporte et sert les plats chauds aux tables selon les procédures établies 	Linge isolé	☺ Utiliser un linge isolé contre la chaleur lors du service des plats chauds	<ul style="list-style-type: none"> Risques de brûlures 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Torpille	☺ Éviter les longs trajets avec la torpille au-dessus des épaules et respecter les limites de chacun	<ul style="list-style-type: none"> Risques de blessures aux membres supérieurs 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		---	☺ S'assurer que l'espace de travail soit dégagé, et ce, en tout temps (effets personnels des clients, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Risque de chute 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Dessert les tables de manière méthodique et ordonnée selon les procédures du restaurant 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LISTE DES TÂCHES DU SERVEUR

Principales tâches	Opérations	Équipements utilisés	Comportements sécuritaires	Pourquoi?	Suivi	
					Explication	Mise en oeuvre
Accueillir, servir et desservir les clients <i>(suite)</i> <i>(voir la description de tâches complète*)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Fait le service du vin, du café et des boissons selon les méthodes prévues (incluant le service de la glace) 	Pelle à glace	☺ Se servir d'une pelle à glace pour remplir un pichet	<ul style="list-style-type: none"> Risques de blessures aux mains 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> S'enquiert de la satisfaction du client 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Manipule le verre brisé (vaisselle, coupes, etc.) 	Bacs contenant le verre brisé	☺ Ramasser le verre brisé à l'aide d'un balai et d'un porte-poussière et le déposer dans les bacs prévus à cet usage	<ul style="list-style-type: none"> Risques de blessures aux mains 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Préparer les additions et traiter les paiements <i>(voir la description de tâches complète*)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Prépare l'addition et la remet au client 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Traite le paiement selon les procédures établies 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> Calcule sa caisse 	---	---	---	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Compagnon

 Employé(e)

 Date

 Date